

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberadaan seorang pemimpin dalam organisasi sangat dibutuhkan untuk membawa organisasi kepada tujuan yang telah ditetapkan. Berbagai gaya kepemimpinan akan mewarnai perilaku seorang pemimpin dalam menjalankan tugasnya. Bagaimanapun gaya kepemimpinan seseorang tentunya akan diarahkan untuk kepentingan bersama yaitu kepentingan anggota dan organisasi. Kepemimpinan seseorang dapat mencerminkan karakter pribadinya disamping itu dampak kepemimpinannya akan berpengaruh terhadap kinerja bawahannya. Oleh sebab itu apabila pimpinan dalam mengambil sesuatu keputusan harus dapat menyesuaikan masalah yang dihadapi dengan didasari oleh situasi yang terjadi.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kreitner dan Kinicki dalam Mamik (2010: 88) mengatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah gaya yang digunakan oleh seseorang manajer untuk mempengaruhi, mengatur dan mengkoordinasikan karyawan (bawahan) dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan karyawan (bawahan) dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan yang efektif

Sejalan dengan gencarnya usaha pemerintah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, memperluas pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya maka pengembangan dunia usaha di Indonesia yang melibatkan pihak swasta baik dibidang industri maupun perdagangan agar dapat meningkatkan peran sertanya dalam proses pembangunan.

Kelangsungan hidup perusahaan juga tergantung kepada motivasi kerja para karyawan. Motivasi sendiri berkaitan dengan arah dari perilaku individu yang menyangkut perilaku yang dipilih seseorang bila terdapat beberapa alternatif, kekuatan perilaku seseorang setelah melakukan pemilihan alternatif, dan ketetapan perilaku tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan Robbins dalam Mamik (2010: 88) bahwa motivasi kerja merupakan suatu dorongan yang membuat seseorang bertindak atau berperilaku dengan cara-cara tertentu dengan kemungkinan terpenuhinya tujuan atau kebutuhan pribadi dalam bekerja.

Sasaran kinerja yang sudah ditetapkan bersama antara karyawan dan pimpinan dapat mengantisipasi persaingan yang ada, karena sasaran kinerja yang dirumuskan akan menjadi pengarah yang menuntun karyawan kepada kejelasan beban tugas, tanggung jawab dan target kinerjanya sepanjang tahun, sekaligus menjadi penantang yang melecut moral kerja dan motivasi karyawan dalam upaya mengejar harapan prestasi yang telah ditetapkannya.

Pentingnya peranan sumber daya manusia oleh setiap usaha, menuntut organisasi untuk dapat mengolah faktor tenaga kerja menjadi sedemikian rupa sehingga terjadi keseimbangan bagi seluruh karyawan perusahaan, karena karyawan disini tidak hanya berperan sebagai tenaga kerja di perusahaan tetapi juga berperan sebagai konsumen dari produk perusahaan. Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan aspek krusial yang menentukan keefektifan suatu organisasi, sehingga perusahaan harus mengetahui hal-hal yang berkaitan kesediaan karyawan untuk bekerja pada perusahaan tersebut dan bukan pada perusahaan lainnya

Carrefour merupakan pasar swalayan yang melakukan bisnis eceran dengan berhubungan langsung dengan konsumen akhir bertujuan untuk memenuhi kebutuhan total konsumen, yaitu tempat belanja terpadu yang menjual barang-barang dari barang kebutuhan sehari-hari sampai dengan barang eksklusif serta menjual berbagai jenis barang dengan volume transaksi besar. Barang-barang tersebut beraneka ragam, dari barang kebutuhan dapur, perabot rumah tangga, perabot kamar tidur, perabot kamar mandi, kosmetik, aksesoris lain, pakaian, sepatu, tas dan sampai pada barang elektronik

Terjadinya penurunan pada penjualan di salah satu *Carrefour* di Surabaya yaitu *Carrefour* Dukuh Kupang Surabaya merupakan fenomena yang harus segera diselesaikan dan dicari penyebabnya. Banyak hal yang menjadi penyebab dari hal tersebut, salah satunya adalah Gaya Kepemimpinan dalam perusahaan yang kurang bagus, motivasi karyawan dalam bekerja yang rendah serta perilaku konsumen (termasuk *organizational citizenship behaviours*) yang kurang tertarik dan kurang memberikan respon pada perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dan kajian yang lebih mendalam dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan *Organizational Citizenship Behaviours* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Di *Carrefour* Dukuh Kupang Surabaya”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai di *Carrefour* Dukuh Kupang Surabaya ?

2. Apakah motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai di Carrefour Dukuh Kupang Surabaya ?
3. Apakah *organizational citizenship behaviours* (OCB) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai di Carrefour Dukuh Kupang Surabaya ?
4. Apakah gaya kepemimpinan, motivasi dan *organizational citizenship behaviours* (OCB) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai di Carrefour Dukuh Kupang Surabaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di Carrefour Dukuh Kupang Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial motivasi terhadap kinerja pegawai di Carrefour Dukuh Kupang Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial *organizational citizenship behaviours* (OCB) terhadap kinerja pegawai di Carrefour Dukuh Kupang Surabaya
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan gaya kepemimpinan, motivasi dan *organizational citizenship behaviours* (OCB) terhadap kinerja pegawai di Carrefour Dukuh Kupang Surabaya

1.4. Manfaat Penelitian

Sebagaimana layaknya karya ilmiah ini, hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan obyek penelitian antara lain:

1. Aspek Akademis

Memberikan sumbangan informasi pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dapat menambah kepustakaan sebagai informasi bahan pembandingan bagi penelitian lain serta sebagai wujud Darma Bakti kepada perguruan tinggi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mahardhika Surabaya pada umumnya dan Jurusan Manajemen pada khususnya.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya teori- teori mengenai manajemen SDM yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan, motivasi, *organizational citizenship behaviours* (OCB) dan kinerja karyawan

3. Aspek Praktis

Memberikan masukan bagi manajemen perusahaan untuk mengevaluasi dan menggunakan hasil penelitian untuk mengatasi permasalahan yang ada kaitannya dengan gaya kepemimpinan, motivasi, *organizational citizenship behaviours* (OCB) dan kinerja karyawan.